



5º Encontro Internacional de Política Social 12º Encontro Nacional de Política Social

Tema: "Restauração conservadora e novas resistências"

Vitória (ES, Brasil), 5 a 8 de junho de 2017

Serviço Social: fundamentos, formação e trabalho profissional.

As dimensões prático-formativas do Serviço Social no contexto do CREAS

Marcelle Pereira dos Santos¹

Resumo: Este artigo visa analisar o aporte técnico-instrumental utilizado pelos(as) assistentes sociais nos CREAS situados no município de São João de Meriti/ Rio de Janeiro. Logo, dirige um olhar mais específico sobre a dimensão técnico-operativa do Serviço Social, sem desconsiderar as demais dimensões prático-formativas da profissão. Para tanto, adotou-se uma pesquisa qualitativa com base em levantamento bibliográfico e entrevistas com as assistentes sociais do CREAS. Verificaram-se fragilidades tanto no uso de instrumentos e técnicas, como na apreensão da relação teoria e prática, além de dificuldades em compreender a instrumentalidade e as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

Palavras-chave: Serviço Social; Instrumentalidade; prática profissional

The practical-training dimensions of Social Work in the context of the CREAS

Abstract: This article aims to analyze the instrumental techniques used by social workers in CREAS located in São João de Meriti/ Rio de Janeiro. It drives a specific look at the technical and operational dimension of Social Work, without disregarding other practical-training dimensions of the profession. As for the methodology of this study, we adopted a qualitative research based on literature, and interviews with the technical team of CREAS. Verified weaknesses not only about the instrumentals and techniques, but also understanding the relationship between theory and practice, besides difficulty in comprehending the instrumentality and methodological-theory, political-ethical and operative-technical dimensions.

Keywords: Social Work; Instrumentality; professional practice

1. Introdução

O presente artigo é resultado de uma pesquisa exploratória realizada nos dois Centros de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) localizados no município de São João de Meriti. Tal investigação teve como objetivo analisar fundamentalmente a dimensão técnico-operativa que informa a prática dos assistentes sociais nesta instituição, pois esta dimensão se constitui na “forma de aparecer” da profissão, na dimensão “pela qual a profissão é conhecida e reconhecida”. “Ela é o “modo de ser” da profissão, o modo como aparece no movimento das três dimensões”. (SANTOS, SOUZA, BACKX, 2013, p.23). Vale ressaltar, porém, que este estudo não

¹ Mestra em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro/ UFRJ. E-mail: <cellesantos23@gmail.com>.

desconsiderou a importância da articulação entre as três dimensões prático-formativas do Serviço Social (teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa).

A pesquisa realizada no CREAS se mostra relevante como forma de trabalhar a temática da prática profissional relacionada às condições de trabalho, com o objetivo de fornecer elementos e propostas que contribuam para a intervenção do Serviço Social como subsídio na busca de uma prática reflexiva (VASCONCELOS, 1997) associada aos princípios estabelecidos pelo Código de Ética profissional atual. Além disso,

A ampliação do debate sobre a dimensão técnico-operativa no serviço social e, dentro dessa dimensão, o foco em um de seus elementos, no caso, os instrumentos e as técnicas de intervenção, tem se colocado como extremamente relevante e necessária. A pouca produção acerca desse tema na direção do projeto ético-político que orienta a profissão na atualidade configura uma lacuna (...). Ao longo do tempo, têm sido observados equívocos no tratamento da dimensão técnico-operativa, tanto no que tange a formação quanto no que tange ao exercício profissional. (SANTOS [et. al.], 2013, p.17)

Neste sentido, o objetivo da pesquisa foi mapear instrumentos e técnicas utilizados no cotidiano do trabalho do(a) assistente social, identificando e analisando alguns elementos: *principais instrumentos e técnicas mobilizados pelo profissional, facilidades e dificuldades na utilização dos instrumentais, conceito de instrumentalidade, apreensão da relação teoria e prática, apreensão das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, relação e realização destas três dimensões no cotidiano profissional.*

Para tanto, foram utilizados procedimentos como: levantamento bibliográfico e entrevistas semiestruturadas. As entrevistas foram realizadas com oito assistentes sociais (do sexo feminino) que compõem a equipe técnica dos dois CREAS pesquisados. Segue cada fala um código escolhido para gerar um tipo de identificação, preservando e respeitando o sigilo das identidades de cada entrevistada. Assim, cada fala será seguida da letra A somada a numeração de 1 a 8, por exemplo, A3 e A8. Destaca-se que a pesquisa de campo ocorreu entre os meses de Janeiro a Abril de 2015.

2. Instrumentalidade e dimensões prático - formativas do Serviço Social

O exercício profissional do assistente social se expressa através de uma totalidade que envolve três dimensões prático-formativas, denominadas teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Embora dotadas de particularidades, estas dimensões mantêm uma relação de unidade. Tais dimensões “constituem-se “síntese de múltiplas determinações”, ou seja, caracterizam-se como unidade de elementos diversos, que

conforma a riqueza e amplitude que caracteriza historicamente o modo de ser da profissão, que se realiza no cotidiano” (GUERRA, 2013, p.45).

O cotidiano, compreendido como o espaço em que se realiza o exercício profissional, revela a forma como as demandas chegam à instituição na sua singularidade, é possível apreender que estas aparecem para o profissional como heterogêneas, imediatizadas e fragmentadas. Portanto, caso a percepção do profissional não ultrapasse essa forma aparente, não refletindo sobre suas determinações e concepções, a utilização do instrumental técnico-operativo tenderá a se definir de forma conservadora, preso à rotina institucional e às exigências burocráticas.

Importa esclarecer que o problema não está na burocracia entendida enquanto recurso associado à atividade profissional que se realiza através de ações como preenchimento de planilhas, cumprimento de metas, construção de relatórios entre outros. Considera-se que tais ações são de suma importância, pois podem permitir a sistematização da prática profissional. O que se questiona é o formalismo desta burocracia que a entende como um conjunto de ações finalistas que podem conduzir os profissionais a uma apropriação dos dados colhidos de forma acrítica, entendendo estas ações como a finalização de uma parte do trabalho. Ou seja, as ações burocráticas de caráter formalista não provocam a construção de novas ações e não redundam novas formas de compreensão do objeto em questão ou do trabalho que vem sendo realizado.

A prática profissional tem se caracterizado, no contexto contemporâneo, cada vez mais pela rotina, pela forma burocrática em que se manifesta, e porque não dizer, pela imediatividade das respostas às demandas. Contudo, este agir imediato torna a prática, cada vez mais, empobrecida e fragilizada sobre o aspecto de suas dimensões técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política.

Para compreender a realidade, o profissional precisa estar amparado por uma teoria que lhe sirva de parâmetro para conhecer e refletir sobre a mesma. A dimensão teórico-metodológica diz respeito à capacidade de apreensão do método e das teorias e sua relação com a prática. Assim, entende-se que para apreender a realidade em seu movimento dialético e interpretar a história é necessário uma teoria e um método².

Iamamoto (2011) destaca que a perspectiva teórico-metodológica não pode ser

² “Entende-se teoria como conjunto de conhecimentos que proporcionam um quadro global de leis, de conexões e de relações substanciais num determinado domínio da realidade; é processo permanente de crítica e busca de fundamentos, de superação de conceitos e de formas de pensar e agir. O método é meio de ligação entre a teoria e o objeto investigado. Contudo, só tem sentido como parte de um corpo teórico, não como conjunto de regras preestabelecidas para conhecer alguma coisa”. (LEWGOY, 2010, p.161)

reduzida a pautas, etapas, procedimentos de fazer profissional. Mas, a questão teórico-metodológica diz respeito ao modo de ler, de interpretar, de se relacionar com o ser social. Neste sentido, expressa “[...] uma relação entre o sujeito cognoscente que busca compreender e desvendar essa sociedade e o objeto investigado que ao ser compreendido é passível de ações que podem transformá-lo”. (IAMAMOTO, 2011, p.117)

Assim, com base na perspectiva do materialismo dialético, na prática a teoria só pode ser a mesma, pois ela é o lugar onde o pensamento se põe. “A teoria quer, justamente, conhecer a realidade, extrair as legalidades, as racionalidades, as conexões internas postas no produto da ação prática dos homens, logo, não é possível na prática a teoria ser outra”. (Santos, 2012, p.27).

A dimensão ético-política está associada tanto ao posicionamento político do profissional na orientação dos objetivos e finalidades das ações, como ao posicionamento ético que leva em consideração o conjunto de princípios e valores que conduzem as ações profissionais. Esta dimensão da prática profissional está assentada na ação e no pensamento crítico assumido diariamente, isto é, apresenta-se como possibilidade de refletir criticamente sobre a ação, criar novas estratégias, planos de trabalho, definir objetivos e finalidades para ação profissional tendo compromisso ético para alcançá-los.

A dimensão técnico-operativa corresponde à capacidade de articular meios e instrumentos para materializar os objetivos tendo por referência um conjunto de valores. É de suma importância compreender o equívoco que há em reduzir a dimensão técnico-operativa às técnicas e aos instrumentos, pois vários são os elementos que constituem esta dimensão. Por exemplo, as estratégias e táticas responsáveis por dar direção às ações profissionais, os instrumentos, técnicas e habilidades, o conhecimento procedimental para a manipulação dos diferentes recursos técnico-operacionais, bem como a orientação teórico-metodológica e ético-política que informam a prática profissional.

Vale destacar que não existe uma neutralidade na escolha e no uso dos instrumentos. Isso porque o instrumento é sempre usado com uma intenção, com uma finalidade, e neste processo é orientado por um determinado conhecimento ou por uma teoria social. Assim como o instrumento, a técnica também não é neutra, pois se constitui em manifestação de uma intencionalidade. Conforme Guerra (2013), a intervenção de natureza técnico-operativa está travejada pela dimensão ético-política e esta, por sua vez, encontra-se aportada em fundamentos teóricos, o que possibilita entender os limites e

possibilidades da prática não como algo interno ou inerente ao próprio exercício profissional, mas como parte do movimento contraditório constitutivo da realidade social.

Em concordância com Guerra (2013), as dimensões que conformam a profissão não são formas fixas, nem podem ser consideradas de forma autônoma, mas são instâncias interatuantes, ainda que possa haver, em situações determinadas, na realização de determinada competência e/ou atribuição profissional, o predomínio de uma sobre a outra.

Para apreender melhor como estas três dimensões se expressam na prática é de suma importância refletir sobre a instrumentalidade no exercício profissional do assistente social.

A instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano. (GUERRA, 2000, p. 53)

É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam não apenas o cotidiano profissional, mas o cotidiano dos usuários que demandam a sua intervenção. Assim, ao alterarem as condições, os meios e os instrumentos existentes, convertendo-os em condições, meios e instrumentos para o alcance dos objetivos profissionais, os assistentes sociais estão concedendo instrumentalidade às suas ações.

2.1 O trabalho dos(as) assistentes sociais nos CREAS

A realização da pesquisa permitiu conhecer um pouco do perfil profissional das assistentes sociais que atuam nos dois CREAS do Município de São João de Meriti. Primeiramente, destaca-se que 100% das assistentes sociais que atuavam nos CREAS são do sexo feminino. A carga horária semanal era de 24 horas³ e a faixa de rendimento correspondia aproximadamente a 1,5 do salário mínimo vigente no período da pesquisa, este equivalente a R\$ 788,00. No que diz respeito à formação profissional⁴, apenas duas

³ Durante o período da pesquisa, a equipe técnica do CREAS estava trabalhando em regime de escala. Esta medida foi tomada em virtude do atraso salarial que, no período da pesquisa, era de 4 meses.

⁴ Não se quer promover uma discussão sobre qual universidade forma melhor o profissional. A pública ou a privada? Mas, a intenção é reconhecer que preferencialmente nas universidades públicas, os alunos encontram a possibilidade de adquirir experiência de pesquisa. Acredita-se que esta é uma atividade de fundamental importância para qualificar ainda mais a formação acadêmica.

(das oito entrevistadas) são formadas por universidades públicas, as demais se formaram em universidades privadas, o ano de formação variou entre 2008 e 2013.

O Guia de orientações técnicas desenvolvido pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome - MDS (2011) afirma que do ponto de vista metodológico o trabalho social no CREAS deve ser compreendido a partir de três principais dimensões: *Acolhida, Acompanhamento Especializado e Articulação em Rede*.

De acordo com a equipe técnica, a metodologia utilizada nestas três dimensões mobiliza um conjunto de instrumentos e técnicas reconhecidos como meios necessários para materializar o trabalho. Para uma melhor visualização deste aporte técnico-instrumental associado às três dimensões acima citadas, vale observar o quadro abaixo.

Quadro - Dimensões do trabalho social no CREAS

Acolhida	Acompanhamento especializado	Articulação em rede
Escuta	Prontuário	Encaminhamentos
Ficha Social	Relatório	Telefonemas
Entrevista	Orientação	
Encaminhamentos	Visita domiciliar	
	Encaminhamentos	

É na acolhida que o assistente social faz a primeira escuta procurando identificar as necessidades do usuário, é o início da construção de vínculo de referência e confiança. É neste momento que, através da escuta, o profissional tem condições de identificar se o cidadão traz, de fato, demandas pertinentes ao CREAS ou se irá precisar encaminhá-lo para outra instituição.

Uma escuta qualificada requer ir além do simples ato de ouvir o usuário. Na escuta o assistente social precisa estar atento, reconhecer outras demandas que não se revelam na dimensão imediata. Durante a escuta, é necessário buscar conhecer as condições de vida do cidadão, com o objetivo de identificar fragilidades e capacidades que podem ser trabalhadas no decorrer do atendimento e/ou acompanhamento.

Assim como a escuta, a entrevista aparece como um instrumento de grande importância na acolhida. A entrevista consiste em um diálogo entre profissional e usuário onde este pode expor suas necessidades, vontades e idéias e àquele, através de uma bagagem teórico-metodológica e técnica, busca encontrar a melhor forma de atender às suas demandas com base nos valores. Durante a realização da entrevista é comum o registro em formulário específico, geralmente conhecido como ficha social que contém informações como: nome, data de nascimento, sexo, documento de identidade, escolaridade, profissão, condições de moradia, acesso a serviços, composição familiar

entre outros. As fichas sociais podem funcionar como um importante instrumento de pesquisa destinado, por exemplo, a conhecer o perfil dos usuários atendidos, bem como as principais demandas que chegam aos profissionais.

Embora os profissionais tenham reconhecido a importância da entrevista, vale sinalizar que esta não era padronizada na forma de um documento institucional oficial⁵. Ou seja, não havia uma ficha de entrevista previamente construída, a mesma era realizada através de uma folha de ofício com perguntas construídas na hora do atendimento e de forma aleatória.

A ausência das fichas de entrevista e de outros documentos necessários a intervenção gestam prejuízos a qualidade da prática profissional, além de expressar o caráter do improvisado como marca histórica das ações no campo da assistência social. Uma das profissionais declarou: *“Quando não tem o instrumento da entrevista eu vou para a vista domiciliar com folha de ofício. É ruim porque você tem que pegar nome, CPF e outros dados principais que você acaba esquecendo de perguntar”* (A3).

Em algumas situações, os profissionais chegaram a fazer o registro em ferramentas de uso pessoal, como agenda, caderno, bloco de anotações, sem transcrever as anotações para o prontuário⁶. Não há problema em realizar anotações livres em instrumentos pessoais, mas pelo contrário, defende-se, por exemplo, que o uso de um diário de campo⁷ também pode contribuir para a sistematização e avaliação da prática. O problema está em tornar a documentação pessoal como substituta da documentação institucional.

A continuidade do trabalho também está diretamente associada ao histórico dos registros e considerando a rotatividade dos profissionais, devido ao regime de contrato de seis meses, é de suma importância que as atividades sejam registradas nos documentos de caráter institucional. Percebe-se que quanto maior a fragilidade no uso do registro,

⁵Muitos instrumentos, como por exemplo: entrevista, ficha social, ficha de encaminhamento entre outros, estavam em falta nos CREAS durante o período da pesquisa. Os profissionais aguardavam o envio destes instrumentos pela Secretaria de Assistência Social que, por sua vez, demorava a entregar o material.

⁶ Conjunto de documentos padronizados, ordenados e concisos, destinados ao estudo social da família ou indivíduo que estejam em acompanhamento pelos CRAS ou pelos CREAS. “É um documento formado por um conjunto de informações escritas, relativas à determinada pessoa ou família, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita acompanhar o percurso da família na unidade e comunicação entre os membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada à família/indivíduo”. (Instrumental Metodológico – SUAS, 2011, p.24)

⁷ O Diário de campo refere-se a anotações livres do profissional, individuais, em que o mesmo sistematiza suas atividades e suas reflexões sobre o cotidiano do seu trabalho. “O diário de campo é importante porque o assistente social, na medida em que vai refletindo sobre o processo de trabalho, pode perceber onde houve avanços, recuos, melhorias na qualidade dos serviços, aperfeiçoamento nas intervenções realizadas – além de ser um instrumento importante para a realização de pesquisas futuras” (SOUSA, 2008, p.130).

maior será a dificuldade dos profissionais em analisar os dados registrados, realizar pesquisas e sistematizar a prática. Além disso, é necessário reconhecer o registro como uma ferramenta de grande importância para proceder ao acompanhamento individual e familiar.

Segundo o Guia de Orientações Técnicas (2011), a dimensão do acompanhamento especializado compreende o espaço de escuta qualificada e reflexão, além de suporte social, emocional e jurídico-social às famílias e aos indivíduos acompanhados. O referido Guia apresenta como ponto de partida, a elaboração de um Plano de Acompanhamento que deve ser construído de forma conjunta com a família/indivíduo, definindo estratégias que serão adotadas no decorrer do acompanhamento especializado, bem como estabelecer os compromissos de cada parte, em conformidade com as especificidades das situações atendidas.

Quando perguntados sobre a existência de um planejamento para a realização das atividades e se existiria um plano de trabalho, todas as profissionais responderam que não. Assim, embora reconhecida a dimensão do acompanhamento especializado, este não se realiza através de um Plano de Acompanhamento sugerido pela política. Além da ausência de planejamento no trabalho desenvolvido, também foi identificada ausência das práticas de avaliação e sistematização, bem como a falta de projetos de intervenção.

No que tange o acompanhamento especializado é a visita domiciliar que, para as profissionais, assume grande importância. Contudo, as entrevistadas apontaram a dificuldade de realizar a visita domiciliar devido à falta do carro. Não é esperado que a visita domiciliar sirva como instrumento de fiscalização, como muitas vezes coloca a requisição institucional, mas funcione como um instrumento para conhecer e orientar os usuários e suas famílias. No entanto, uma assistente social relatou: *“Nós não avisamos que vamos fazer a visita, a gente tem que chegar e constatar o fato. Entendeu? Tipo investigação mesmo”*. (A1)

De acordo com Ribeiro (2010), a visita domiciliar pode se configurar numa prática policialesca. Assim, “o modo punitivo expressa-se já no planejamento das visitas quando há, em determinados momentos, reprodução de discursos como: é preciso “pegar de surpresa o usuário”. Essa postura profissional supõe que há algo escondido que a população não deseja apresentar” (RIBEIRO, 2010, p. 211). Neste sentido, é importante não cair no equívoco de tornar a visita um meio para inspecionar ou fiscalizar os modos

de viver do usuário, ao contrário ela deve se caracterizar como instrumento para conhecer o usuário, suas demandas e potencialidades.

Ressalta-se que para dar materialidade ao trabalho em rede é fundamental a utilização de instrumentos e técnicas que corroborem a articulação, tais como: encaminhamentos, reuniões constantes, visitas institucionais, planejamento, monitoramento, avaliação das ações de forma conjunta e elaboração de estratégias coletivas. Porém, identificou-se que a metodologia direcionada ao trabalho em rede nos CREAS analisados havia sido reduzida às ações de telefonar e proceder a encaminhamentos. Os encaminhamentos e as ligações para estabelecer uma comunicação com a rede são ações que concedem materialidade ao trabalho, mas tais ações não podem se caracterizar como um fim em si mesmo, pois neste caso, se realiza apenas um repasse de responsabilidades.

O encaminhamento interpretado como “[...] procedimento, que compõe a ação de articulação interinstitucional para fins de acesso a serviços na perspectiva da garantia de direitos” (TRINDADE, 2013, p.86), precisa estar associado diretamente ao monitoramento, no sentido de acompanhar seus desdobramentos e estabelecer reuniões com outros profissionais da rede que também atendam e acompanham a família ou indivíduo para discutir a demanda e elaborar estratégias coletivas.

Oportunamente, questionou-se às assistentes sociais acerca do seu entendimento sobre o conceito de instrumentalidade. Através da resposta da maioria (cinco das oito entrevistadas), evidenciou-se o conceito de instrumentalidade associado tão somente aos instrumentos que subsidiam a ação profissional. Todavia, uma das profissionais considerou que a instrumentalidade do Serviço Social tem relação com os instrumentos, mas também envolve a relação com o conhecimento que, por sua vez, é substanciado por uma teoria. Outra profissional, além de relacionar a instrumentalidade aos instrumentos, considerou sua relação com os documentos que concedem um estatuto legal a profissão. Por último, uma das entrevistadas reconheceu não compreender este termo.

As respostas enunciam que a concepção de instrumentalidade do Serviço Social, não foi devidamente apreendida pelas assistentes sociais. Lembrando que a concepção de instrumentalidade que se pretende reforçar neste trabalho, construída na base da racionalidade crítico-dialética⁸, que considera a mesma como uma totalidade formada por

⁸ Com base no método marxista, esta razão considera que os processos sociais tem em si uma objetividade, uma lógica que pode ser apreendida pela via do pensamento. Por outro lado permite pensar que os processos sociais fazem parte de uma totalidade e são em si mesmo totalidades complexas compostas de múltiplas

diversas dimensões, isto é, aquela que não se resume ao aspecto instrumental, mas ao conjunto de mediações que a conformam. Tal concepção contribui para um redimensionamento conceitual do acervo técnico instrumental do Serviço Social, uma vez que compreende a construção de sua instrumentalidade fundamentada em um conjunto de saberes específicos, composto pelo desenvolvimento da competência teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

Perguntadas sobre a questão das dimensões que informam a prática profissional, as assistentes sociais, em geral, apresentaram também fragilidades em compreendê-las conceitualmente e identificá-las no exercício profissional. Algumas (três das oito entrevistadas) confessaram já ter ouvido falar dessas dimensões durante a graduação, mas esqueceram o seu significado quando passaram à prática. Por exemplo, *“olha, eu me lembrava de tudo isso quando eu estudava, mas agora eu prefiro pular esta pergunta”* (A3).

A dimensão teórico-metodológica ficou restrita puramente à questão da metodologia. Conforme Sarmiento (2013) é evidente que o conhecimento, por si só, não determina os procedimentos necessários à condução da intervenção profissional e vice-versa. O autor vai então afirmar ser impensável uma discussão metodológica sem uma reflexão teórica.

Ressalta-se que todas as profissionais identificaram a dimensão ético-política da prática. Todavia, esta - por várias vezes - foi reduzida à esfera da ética associada ao código de ética profissional. O elemento político desta dimensão foi mais difícil de ser definido pelas assistentes sociais que apresentaram dificuldades em reconhecer que o mesmo atravessa a profissão e é marcado pela correlação de forças presentes no contexto institucional, pela possibilidade de assumir uma postura reflexiva e crítica diante dos aspectos imediatos da realidade, por permitir capturar as contradições na sociedade e na profissão, colaborar para definir escolhas, reconhecer a finalidade do trabalho e ter habilidade política para propor e negociar mudanças na direção da qualidade do serviço e da garantia dos direitos.

No que tange a dimensão técnico-operativa, todas as profissionais associaram e restringiram a mesma aos instrumentos utilizados no cotidiano. Destaca-se que os diferentes instrumentos que compõe a dimensão técnico-operativa da prática profissional

determinações. Neste sentido, a razão dialética incorpora os elementos de contradição, o movimento, a própria totalidade e as mediações, visando capturar a lógica de constituição dos fenômenos, sua essência – permitindo um conhecimento que vá além da mera aparência imediata.

como relatórios, pareceres sociais, visitas domiciliares entre outros, devem ser compreendidos de forma articulada com os fundamentos teórico-metodológico e ético-político que vão fundamentar as bases para a sua utilização, caso contrário corrobora-se para uma prática marcada por ações rotineiras, burocráticas, pouco reflexiva que expressam a fragilidade da dimensão técnico-operativa apartada das demais dimensões que informam o exercício profissional do assistente social.

A articulação entre as três dimensões é fundamental para que o profissional possa utilizar seu instrumento técnico-operativo compreendendo o conjunto de mediações que devem orientar suas ações, tendo em vista que as demandas postas cotidianamente ao profissional se revelam com uma aparência fragmentada e imediatista que deve ser ultrapassada. Neste sentido, a visão crítica e a intencionalidade teórica e ético-política na utilização deste aporte técnico-instrumental contribuem para a ruptura de práticas conservadoras no cotidiano profissional.

A falta de recursos materiais e financeiros foi notória nos dois CREAS. As entrevistadas mencionaram que a fragilidade da infraestrutura e a falta de recursos materiais impõem limites à prática. Além desta questão, trabalhar sem receber é também outro desafio que as profissionais enfrentaram naquele período da pesquisa, o que nos remete a instabilidade ou precariedade da gestão orçamentária.

Este quadro reflete a precariedade das condições de trabalho, que não são restritas ao espaço dos CREAS pesquisados, ou mesmo à Política de Assistência Social. Ao contrário, são características de um cenário mais amplo que envolve as demais políticas setoriais brasileiras e estão associadas às mudanças no mundo do trabalho como reflexo desta conjuntura internacional com base no modelo neoliberal apoiado na flexibilização, na desregulamentação e na precarização das relações de trabalho.

Como trabalhador assalariado, o profissional sofre com o contexto de precarização no mercado de trabalho. Porém, é importante compreender que o profissional não pode esperar as condições ideais para intervir. Caso isso aconteça, a realidade passa a ser reconhecida como um obstáculo para a ação profissional.

Segundo algumas profissionais (seis das oito entrevistadas), a relação com a equipe técnica também é um dos aspectos que mais facilitam o trabalho. O interessante é que esta *relação com a equipe* está associada à ajuda ou colaboração entre os próprios profissionais no que diz respeito ao *como fazer*. Neste sentido, com a ausência da capacitação profissional e a rotatividade dos profissionais nos CREAS, as profissionais

mais antigas e com mais experiência de atuação no equipamento apreendem a responsabilidade de gerar conhecimento do *como fazer* para as profissionais recém chegadas no espaço.

Para muitos profissionais existe uma grande lacuna entre o que se aprende na universidade e a realidade de seus espaços sócio-ocupacionais. Segundo Santos (2003) frequentemente os profissionais queixam-se das dificuldades que sentem no momento de materializar em ações os conteúdos obtidos na academia, gerando grande preocupação com os “procedimentos corretos” de aplicação do instrumental técnico-operativo, que não consideram explicitados o suficiente. A autora interpreta que isso não significa que estes profissionais desejem “modelos”, mas que não conseguem apreender em sua formação acadêmica as relações que a teoria pode estabelecer com os momentos singulares da intervenção.

Perguntadas sobre a relação teoria e prática, a maioria das profissionais (sete das oito entrevistadas) reafirmaram o jargão “na prática a teoria é outra”. Uma profissional considerou que “*se a prática acontecesse subsidiada pela teoria seria um facilitador muito grande, mas a falta de condições e de suporte põe limites à aplicação da teoria*” (A6).

De acordo com Guerra (2013), a prática profissional que não ultrapassa o nível da imediatividade do cotidiano, que responde às necessidades da mera reprodução individual, estabelece uma radical distância entre a elaboração teórica e a intervenção profissional.

Notou-se que uma das principais queixas das assistentes sociais está relacionada à grade curricular dos cursos de Serviço Social. As mesmas defenderam que existia uma ênfase em determinadas disciplinas consideradas teóricas demais, em detrimento do pouco espaço reservado a discussão da prática e dos instrumentos de trabalho na universidade.

Estas questões elencadas pelas profissionais são importantes para refletir a instrumentalidade na sua interface com a formação profissional. Mas, é preciso sinalizar que a formação profissional não se esgota no nível acadêmico, nas paredes de uma universidade. Esta é uma parte importante e inicial de um processo que envolve uma formação continuada que precisa de um profissional interessado a desenvolver sua competência técnica, teórica e política não apenas na trajetória da universidade, mas durante a vida profissional.

3. Considerações finais

A proposta deste estudo foi chamar atenção para a importância de ampliar o debate sobre a dimensão técnico-operativa do Serviço Social, segundo a compreensão de que esta não se restringe aos instrumentos e técnicas. Ao contrário, o manuseio destes instrumentais técnicos não se materializa isoladamente e sim relacionado a uma fundamentação teórica e ético-política. Tal apreensão reforça a imagem do profissional não como um mero técnico social, mas como um profissional de formação acadêmica capaz de realizar uma prática reflexiva e propositiva.

O estudo apresentado também evidencia aspectos importantes relacionados à instrumentalidade do Serviço Social, considerando a importância da articulação entre as três principais dimensões que compõem esta instrumentalidade.

No que tange a dimensão teórico-metodológica, foi constatado que apesar dos avanços que a categoria profissional alcançou e ainda vem alcançando com o desenvolvimento de uma competência teórico-metodológica no Serviço Social, ainda é um desafio a materialização desta no espaço ocupacional.

A dimensão ético-política foi a mais reconhecida pelas profissionais que, em geral, consideraram que a mesma se expressa através do código de ética. Destaca-se que as fragilidades evidenciadas na dimensão ético-política encontra sua base no campo da teoria. Tal afirmação se justifica pela dificuldade das profissionais em apresentar conceitualmente o seu entendimento sobre a ética e a política no exercício profissional.

A dimensão técnico-operativa mostrou-se reduzida aos instrumentos e técnicas profissionais. Ressalta-se ainda que as profissionais também reduziram a metodologia direcionada às dimensões do trabalho social desenvolvido no CREAS aos instrumentos e técnicas mobilizados durante a intervenção. Entende-se que esta compreensão pode reduzir a competência profissional a um fazer tecnicista, que pouco reflete sobre a sua prática. Não há dúvidas que a dimensão técnico operativa é de fundamental importância para a instrumentalidade do Serviço Social. Mas, foi possível observar a dificuldade da profissão em promovê-la de forma eficiente seja no que confere a intervenção ou a própria formação profissional.

É importante apreender que o processo de trabalho destas profissionais é determinado por todo um contexto que, para além da precariedade das condições de trabalho, envolve, por exemplo, o conhecimento e a formação teórica, técnica e política dos profissionais, bem como a própria racionalidade que a Política de Assistência Social,

e as demais políticas sociais e públicas, adquirem no sentido de ordenar o *modus operandi* da prestação desses serviços no contexto do capitalismo monopolista. Assim, compartilho com a concepção de política social que a compreende não apenas como espaço privilegiado de intervenção profissional, mas a considera “[...] como direção, ordenamento, conformação, prescrição da intervenção profissional, e, por isso, são capazes de atribuir à intervenção profissional determinadas configurações socio-históricas”. (GUERRA, 2011, p.133)

Apreender estas questões é de suma importância para não cair no equívoco de *culpabilização* dos profissionais no que tange a qualidade da intervenção e dos serviços ofertados. Por outro lado, é necessário chamar atenção para a *responsabilidade* desses com o compromisso da competência teórica, técnica e ético-política, com base na formação permanente, tendo em vista a importância de um profissional consciente, crítico, reflexivo e propositivo que seja capaz de identificar possibilidades, elaborar estratégias, planos de trabalho, sistematizar a prática etc. em meio aos desafios postos à prática profissional.

Diante dos resultados apresentados pela pesquisa destaca-se a necessidade da articulação entre as dimensões prático-formativas do Serviço Social no cotidiano profissional, revelando ser fundamental aprofundar o estudo da dimensão técnico-operativa e a sua relação com as demais dimensões na graduação em Serviço Social.

Ressalta-se que este artigo tem por base um estudo circunscrito à realidade dos CREAS no município de São João de Meriti. No entanto, um olhar sobre este tema indica que muitas questões abordadas neste trabalho são tendências de um cenário mais amplo que envolve muitos outros assistentes sociais e demais profissionais, que enfrentam o desafio de atuar nesta política e superar a cultura do pragmatismo e das ações improvisadas que marcam a história da assistência social.

Referências

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas**: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília (DF), 2011.

GUERRA, Y. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013.

_____. **A instrumentalidade no trabalho do Assistente Social.** “Capacitação em Serviço Social e Política Social”, Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília (DF): CRESS/ABEPSS –UNB, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Renovação e conservadorismo em Serviço Social ensaios críticos.** 11. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

LEWGOY, A. **Supervisão de estágio em Serviço Social:** desafios para a formação e o exercício profissional. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

RIBEIRO, C. J. Problematizando o instrumento visita domiciliar. **Sociedade em Debate**, Pelotas, v. 16, n. 1, p. 209-221, 2010.

RIO DE JANEIRO (Estado) **Instrumental Metodológico- Sistema Único de Assistência Social.** Governo do Rio de Janeiro. Secretaria de Assistência Social, 2011.

SANTOS, Claudia Mônica. As dimensões da prática profissional do Serviço Social. In: **Libertas**, Juiz de Fora, v.2, n. 2, 2002; v. 3, n. 1 e n. 2, p. 23-42, 2003.

_____. **Na Prática a Teoria é Outra?:** Mitos e Dilemas na Relação entre Teoria, Prática, Instrumentos e Técnicas no Serviço Social. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2012.

SANTOS, CM; SOUSA, R; BACKX, S. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. In: **A DIMENSÃO técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos.** 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013.

SARMENTO, H. Instrumental técnico e o Serviço Social. In: **A DIMENSÃO técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos.** 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013.

SOUSA, Charles Toniolo. **A prática do assistente social:** conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. Ponta Grossa: Emancipação, 2008.

TRINDADE, Rosa Lúcia. Ações profissionais, procedimentos e instrumentos no trabalho dos assistentes sociais nas políticas sociais. In: **A DIMENSÃO técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos.** 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013.

VASCONCELOS, Ana Maria de. Serviço Social e prática reflexiva. **Em Pauta**, Rio de jan./ jul. 1997.